الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي.

جامعة حسيبة بن بوعلي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تنظم الملتقى الدولي الخامس حول:

رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.

يومي 13/14/ديسمبر 2011.

نود المشاركة بمداخلة تحت عنوان : إدارة المعرفة و تنمية رأس المال الفكري للمؤسسة .

المحور الثالث : إسهامات إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنافسي و تطوير الكفاءات في منظمات الأعمال.

اللقب:الدكتور: **سعداوي** الاسم: **موسى**

الوظيفة: **أستاذ جامعي**

الرتبة: **أستاذ محاضر_ أ _**

المؤسسة: **جامعة المدية.**

الهاتف: **025 58 13 18**

الفاكس: **025581318**

العنوان البريدي: **جامعة المدية يحي فارس بالمدية.**

العنوان الإلكتروني: saadaoui_moussa@yahoo.fr

ملخص:

رأس المال الفكري وإدارة المعرفة مفهومين نالا الكثير من الاهتمام في أبحاث علوم التسيير خلال السنوات الأخيرة، وإذا كانت الأدبيات أعطت هذين المفهومين خصائص مشتركة، وخاصة فيما يتعلق بالدور المهم في مسار نشر وخلق المعارف، فإن دراسات قليلة فقط اهتمت بالعلاقة بين هذين المفهومين، وهذه المداخلة تسعى إلى تبيان الدور المهم الذي يمكن أن تلعبه إدارة المعرفة في تنمية رأس المال الفكري للمؤسسة.

Résumé :

Le capital intellectuel et la gestion de connaissance sont deux concepts qui remportent un franc succès dans les recherches en sciences de gestion depuis ces dernières années. Si la littérature leur reconnaît des attributs communs, et en particulier le rôle important dans le processus de diffusion et de création de connaissances, rares sont les études qui se sont intéressées aux liens existants entre ces deux notions. la communication proposée démontrera le rôle important, que la gestion de connaissance peut jouer pour le développement du capital intellectuel de l’entreprise.

مقدمة:

عرف العالم مع نهاية القرن العشرين بروز اقتصاد جديد يرتكز بشكل كبير على المعرفة كأهم مصدر لخلق وتنمية الثروة، ذلك أن التنمية الاقتصادية اليوم أصبحت مبنية على وفرة المعلومات وليست وفرة الموارد النادرة، فتأثير المعرفة يغدو حاسما على كامل النشاط الاقتصادي إذ أصبحت الأصل الرئيسي لأي نمو اقتصادي أو اجتماعي، ومنه تحول العالم من البحث و التصادم من أجل مصادر الموارد النادرة إلى البحث و التصادم من أجل السيطرة على أكبر قدر ممكن من مصادر المعرفة.

وفي ظل هذه التغيرات، وجدت المؤسسات أن معارف ومهارات مواردها البشرية تعد أهم ميزة تنافسية تكتسبها، وإذا كان اقتصاد الثورة الصناعية قد اعتمد بشكل كبير على إدارة الأشياء (مدخلات الصناعة)، فإن اقتصاد المعرفة يرتكز بشكل أكبر على إدارة المعرفة كأهم مدخلات العملية الإنتاجية، وإذا كانت المؤسسات تولي الاهتمام الأكبر لرأس مالها المادي في عصر الثورة الصناعية، فإنها تهتم أكثر برأس مالها الفكري (اللاملموس) في عصر المعرفة.

وسنحاول في ورقتنا البحثية هذه إبراز الدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الجيدة للمعرفة داخل المؤسسة في تنمية رأس المال الفكري وتفعيل دوره في زيادة الإنتاجية وخلق المزايا التنافسية، وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

كيف يمكن للمؤسسة أن تنمي رأس مالها الفكري من خلال بناء نظام جيد لإدارة المعرفة ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا تقسيم هذه الورقة البحثية إلى ثلاثة محاور:

أولا: ماهية نظام إدارة المعرفة في المؤسسة؛

ثانيا: مفهوم وأبعاد رأس المال الفكري للمؤسسة؛

ثالثا: دور إدارة المعرفة في تنمية رأس المال الفكري.

أولا: ماهية نظام إدارة المعرفة في المؤسسة

تزداد أهمية إدارة المعرفة في المؤسسة مع ازدياد حجم الدور الذي أصبحت تلعبه المعلومات والمعارف التي يمتلكها الأفراد داخل المؤسسة كأهم مدخلات في العملية الإنتاجية،وقبل الحديث عن نظام إدارة المعرفة في المؤسسة نرى أنه من الضروري الحديث عن مفهوم المعرفة وأهم أقسامها .

رغم أن العديد من الفلاسفة القدامى تناولوا موضوع المعرفة، إلا أن الاهتمام بإدارة المعرفة وعلاقتها بهيكلية أماكن العمل لم يظهر إلا مع مطلع التسعينيات من القرن العشرين، وهناك تعريفات عديدة للمعرفة اخترنا منها ما يلي:

المعرفة هي"مصطلح يستخدم لوصف فهم أي منا للحقيقة"[1].

ويمكن وصف المعرفة على أنها "مجموعة من النماذج التي تصف خصائص متعددة و سلوكيات ضمن نطاق محدد"[2]. و يمكن للمعرفة أن تسجل في أدمغة الأفراد أو يتم خزنها في وثائق المجتمع (أو المنظمة) و منتجاته و ممتلكاته و نظمه، و عملياته.

كما تعرف المعرفة بأنها "الاستخدام المثمر للمعلومات في الاقتصاد"[3].

وهناك من يرى أنها : "معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة"[4].

كما يعرفها البعض عن طريق ربطها بالاقتصاد الجديد (اقتصاد المعرفة) حيث يرى أنها " تلك ٱلتي يتمّ إنتاجها من طرف قطاع متخصص عبر وظيفة إنتاجية تمزج العمل المؤهل برأس المال وأنّ ناتج (output) هذا القطاع يتمثل في المعلومات ٱلتي يتمّ تداولها في السوق"[5].

فهذا التعريف ينظر إلى المعرفة على أنها منتج (سلعة غير منظورة) يتم إنتاجها بمزج معارف أولية مع رأس المال، فالأمر لا يتعّلق بالمعرفة بمعناها الواسع ، وإّنما معرفة ذات طبيعة خصوصية.

ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن المعرفة هي استغلال المعلومات في حل مشاكل الإنتاج والتسيير ، وعليه فإن المعرفة ليست هي المعلومات كما يظن البعض.

فلابد لنا من أن نميز بين "المعرفة" و "المعلومات". فعلى الرغم من عدم وضوح الحدود الفاصلة بين المصطلحين، إلا أنهما ليسا وجهين لعملة واحدة. فالمعلومات هي ما ينتج من معالجة البيانات التي تتوالد في البيئة و هي تزيد مستوى المعرفة لمن يحصل عليها. و هذا يعني أن المعرفة هي أعلى شأناً من المعلومات. فنحن نسعى للحصول على المعلومات لكي نعرف (أو نزيد معارفنا)[6].

ويعرف نانوكا (Nanoka) المعرفة على أنها "الإيمان المحقق الذي يزيد من قدرة الوحدة أو الكيان على العمل الفعال"، وبهذا التعريف يكون التركيز على العمل أو الأداء الفعال وليس على اكتشاف الحقيقة. وهذا ما يحصل في الغالب، حيث إننا نهتم بماذا يمكن أن تعمله المعرفة وليس بتعريف المعرفة ذاتها. فنحن نستخدم كلمة المعرفة لتعني بأننا نمتلك بعض المعلومات وبذلك نكون قادرين على التعبير عنها. ومع ذلك فهنالك حالات نمتلك فيها المعلومات ولكن لا نعبر عنها[7].

وتصنف المعرفة حسب نانوكا وتاكيوشي (Nanoka and Takeuchi) إلى صنفين, هما [8]:

• **المعرفة الصريحة** (Explicit Knowledge)

وهي المعرفة المنظمة المحدودة المحتوى التي تتصف بالمظاهر الخارجية لها ويعبر عنها بالرسم والكتابة والتحدث وتتيح التكنولوجيا تحويلها وتناقلها.

• **المعرفة الضمنية** (Tacit Knowledge) وهي المعرفة القاطنة في عقول وسلوك الأفراد وهي تشير إلى الحدس والبديهية والإحساس الداخلي, إنها معرفة خفية تعتمد على الخبرة ويصعب تحويلها بالتكنولوجيا، بل هي تنتقل بالتفاعل الاجتماعي.

أما إدارة المعرفة فتعرف على أنها: ""فرع علمي يشجع الأسلوب المتكامل لتعريف، و إدارة، و المشاركة في جميع موارد المعلومات التي تمتلكها منظمة ما، وموارد المعلومات هذه قد تشتمل على قواعد البيانات، و الوثائق، و السياسات، و الإجراءات، و الخبرات القديمة غير الواضحة التي تتواجد في أعمال منتسبي المنظمة و أفرادها"[9].

أما Skyrme ، و هو أحد أبرز من تناولوا مفهوم إدارة المعرفة، فيعرفها على أساس أنها "الإدارة النظامية و الواضحة للمعرفة و العمليات المرتبطة بها و الخاصة باستحداثها، و جمعها، و تنظيمها، و نشرها، و استخدامها، و استغلالها. و هي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة"[10].

و تقدم المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس في أوستن تعريفاً لإدارة المعرفة يختلف قليلاً عن تعريفينا السابقين. فهي تعرف إدارة المعرفة على أساس أنها: "العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، وتنظيمها، و تنقيتها، و عرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله. و تساعد إدارة المعرفة المنظمة في الحصول على الفهم المعمق من خلال خبراتها الذاتية. كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على حصول، و خزن، و استخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشاكل، و التعلم الديناميكي، و التخطيط الإستراتيجي، و صناعة

القرارات. كما أنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار، و تضيف إلى ذكاء المنظمة، و تتيح مرونة أكبر"[11].

وعليه فإن إدارة المعرفة مفهوم يشمل كل العمليات المتعلقة بجمع المعرفة وخزنها وإعادة توزيعها على الأفراد بغرض تحقيق أهداف المنظمة وذلك من خلال إتاحة موارد المعرفة المتوفرة للجميع.

وكما أشرنا سابقا إلى الفرق بين المعلومات والمعرفة، فإنه يجدر بنا هنا تبيان الاختلاف بين مفهوم إدارة المعلومات ومفهوم إدارة المعرفة، وذلك بغية توضيح المفاهيم بدقة.

وفي هذا المجال، يشير دانهام غراي (Grey Denham) أن التعامل مع الأشياء (البيانات أو المعلومات) هو إدارة معلومات، و العمل مع البشر هو إدارة معرفة. و كما أشرنا سابقاً، فإدارة المعلومات تتعلق بالوثائق و رسومات التصميم المسند بالحاسوب، و الجداول الإلكترونية، و رموز البرامج. و هي تعني ضمان توفير المداخل، و الأمنية، و الانتقال، و الخزن. و هي تتعامل حصرياً مع التمثيل الواضح و الجلي[12].

في حين أن إدارة المعرفة، من الناحية الأخرى، تميز القيمة في الأصالة، و الابتكار، وسرعة الخاطر، و القدرة على التكيف، و الذكاء، و التعلم. و هي تسعى إلى تفعيل إمكانيات المنظمة في هذه الجوانب. و تهتم إدارة المعرفة بالتفكير النقدي، و الابتكار، و العلاقات، و الأنماط، و المهارات، و التعاون و المشاركة. و هي تدعم و تسند التعلم الفردي و تعلم المجموعات. و تقوي التعاضد بين أفراد المجموعات و تشجع مشاركتهم في الخبرات و النجاحات و حتى الفشل. و قد تستخدم إدارة المعرفة التكنولوجيا لزيادة الاتصال، و تشجيع المحادثة، و المشاركة في المحتوى، و التفاوض حول المعاني. و لكن التكنولوجيا لا تشكل محور الاهتمام المركزي لإدارة المعرفة[13].

ولا تتعلق إدارة المعرفة بإدارة هذه موارد المعرفة فقط، بل تتعدى ذلك إلى إدارة العمليات الخاصة بهذه الموارد. و هذه العمليات تتضمن14:

- تطوير المعرفة.
- الحفاظ على المعرفة.
- استخدام المعرفة.
- تقاسم المعرفة.

ويحدد فان دير سبيك و دي هووغ (Van Der Spek et De Hoog) إطاراً عاماً لإدارة المعرفة يغطي أربعة فعاليات رئيسية، هي[15]:

1. تعريف موارد المعرفة التي تمتلكها المنظمة: ما هي هذه الموارد؟، و ما الذي تحتويه؟، و ما هي طبيعة استخدامها؟، و ما هي الهيئة التي تتوافر بها؟، و ما مدى توفر المداخل إليها؟؛
2. تحليل كيف يمكن للمعرفة أن تضيف قيمة: ما هي فرص استخدام موارد المعرفة؟، و ما هو تأثير استخدامها؟، و ما هي معوقات استخدامها في الوقت الحاضر؟، و ما الذي ستشكله قيمتها المتعاظمة للمنظمة؟؛
3. تحديد ماهية النشاطات المطلوبة لتحقيق استخدام و قيمة مضافة أفضل: كيف نخطط النشاطات لاستخدام موارد المعرفة؟، كيف نفعل النشاطات؟، كيف نراقب النشاطات؟؛
4. مراجعة استخدام المعرفة لضمان القيمة المضافة: هل أن استخدامها ينتج القيمة المضافة المرغوبة؟، كيف يمكن إدامة موارد المعرفة لإغراض هذا الاستخدام؟، هل أن الاستخدام يخلق فرصاً جديدة؟

ويتكون نظام إدارة المعرفة عامة من العناصر الأربعة التالية[16]:

1- **المحتوى:** وهو الذي يحدد المعلومات التي يمكن إدراجها ضمن العناصر الفكرية والمبنية على المعرفة ذات الدور البارز في عملية تطوير أداء المؤسسات.

2- **التكنولوجيا:** وتشمل تطوير عناصر الحاسب الآلي والبرامج التي ستعمل على إيصال المهام المطلوبة.

3- **العمليات:** وتتمثل في رسم الإجراءات التي تحتاج إلى التحديث والتطوير، للتأكد من أن إدارة المعرفة تتماشى مع احتياجات المستخدمين من حيث النوعية، والكمية، ومدى صلتها بالموضوع المطروح.

4- **الأفراد:** تقوم المؤسسات بتشجيع القوى البشرية على تكوين المعرفة، ومشاركتها، واستخدامها.

وعليه يمكننا القول أن مفهوم إدارة المعرفة يشمل كل العناصر التالية:

- تحيين المعارف المتوفرة داخل المؤسسة وخلق معارف جديدة؛
- تحديد واكتساب المعارف المتوافرة داخل وخارج المؤسسة؛
- توزيع ونشر هذه المعارف وإعادة استخدامها؛
- خلق القيمة للمؤسسة ولعملائها ؛

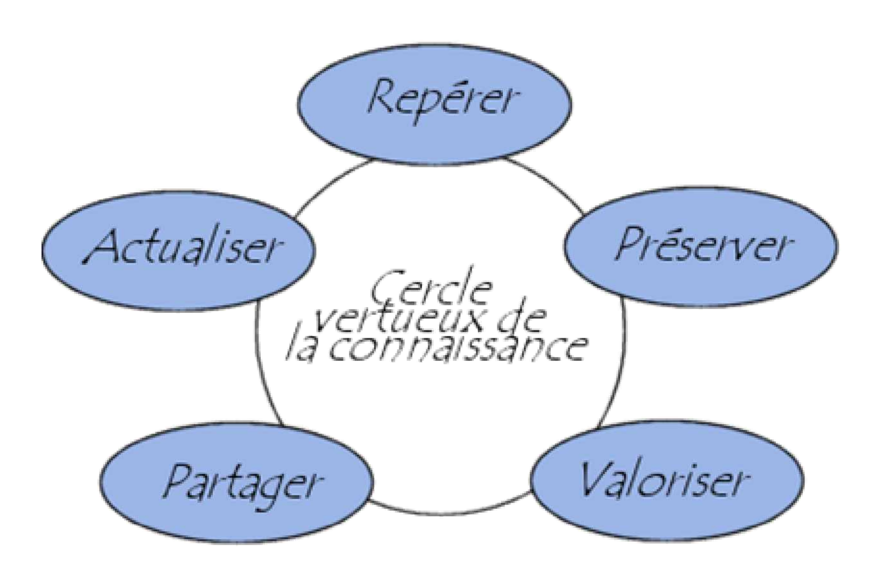
- تغيير المواقف والسلوكيات من خلال هذه المعارف؛
- وضع نظام لتسيير المعرفة وتوفير الموارد اللازمة لتشغيله.

وتمر عملية إدارة المعرفة بخمسة مراحل متتالية تعرف بـ" دورة إدارة المعرفة" هي[17]:

1. جمع المعارف (Repérer)؛
2. حفظ المعارف (Préserver)؛
3. تثمين المعارف (Valoriser)؛
4. توزيع المعارف (Partager)؛
5. تحيين المعارف (Actualiser).

ويوضح الشكل الموالي المراحل الخمسة التي تمر بها عملية إدارة المعرفة:

الشكل رقم 01 : دورة إدارة المعرفة



Source : www.commentcamarche.net/entreprise/km.php3 , consulté le 10/12/2007

ثانيا: مفهوم وأبعاد رأس المال الفكري للمؤسسة

إن حقل رأس المال الفكري هو من الحقول الحديثة التي بدأ الاهتمام بها منذ التسعينات فقط، و هذا الحقل لم يكتمل ولم يتبلور بعد، وهو لا يزال في مرحلة التطور والبناء والاكتشاف الذاتي . ونظرا لحداثة هذا الحقل، فإنه لم ينعقد بعد اتفاق واضح بين الباحثين حول مفهوم هذا المصطلح الجديد(رأس المال الفكري).

فقد عرفه ستيوارت (Stewart) بأنه يمثل "المواد الفكرية مثل المعرفة والمعلومات والملكية الفكرية والخبرة التي يمكن أن تستخدم لخلق الثروة"[18] .

ويرى ميرخان أن رأس المال الفكري هو "الثروة الحقيقية غير الملموسة التي لا يمكن تقدير قيمتها لأنه مقدرة عقلية كامنة يمتلكها بعض العاملين من رأس المال البشري في المنظمة ، ويعدّ أقوى سلاح تنافسي لها ، كونه المصدر الأساس الذي تنبثق منه كل المعارف والإبداعات التي تستطيع بها المنظمة أن تواجه كافة المتغيرات التي تحصل في البيئة المتسمة بالتعقيد" [19].

أما (Daft) فقد عرفه بأنه "مجموعة من الموارد المعلوماتية تكون على هيئة نوعية من المعارف الظاهرة التي يسهل التعبير عنها أو كتابتها ونقلها أو نشرها إلى الآخرين على شكل وثائق أو أشياء مكتوبة ، والمعرفة الضمنية المبنية على الخبرات الشخصية والقدرات والمهارات التي تستخدم في تطوير المنظمة"[20] .

وانطلاقا من هذه المفاهيم لرأس المال الفكري ، يمكن القول أنه يعدّ من أهم مصادر الميزة التنافسية للمنظمات المعاصرة ، إذ إن إستراتيجية التميّز التي تتبناها المنظمة لا يمكن تحقيقها إلا من خلال النتاجات الفكرية المتمثلة بالإبداع والأفكار الخلاقة وبالتالي تقديم منتجات ، جديدة تشكلت من خلال عمليات البحث والتطوير[21].

ويخص رأس المال الفكري "رأس المال الموجود في مؤسسة ما، الذي يرتكز إلى العوامل البشرية وخاصة الكفاءات، ويقبل محاسبياً في هذا الإطار كل ما يقتصر على رأس المال غير المادي ولا يرتبط بالأصول المادية"[22].

وتأتي أهمية رأس المال الفكري في ظل اقتصاد أطلق عليه (الاقتصاد المعرفي) في القرن الحادي والعشرين لأنه عدّ من أكثر الموجودات قيمة ، فهو يمثل قوة علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المنظمة .

كما يمكن اعتبار رأس المال الفكري قضية إستراتيجية :

يمكن تعريف رأس المال الفكري على أنه مجموعة من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات والمنجزات التي تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات التي يعملون بها؛ وبالتالي الإسهام في تطور مجتمعاتهم بل والعالم بأسره، وتبعاً لذلك يمكن القول بأن رأس المال الفكري هو :

- جزء من رأس المال البشري للمنظمة.
- يتكون من مجموعة من العاملين الذين يمتلكون قدرات معرفية وتنظيمية دون غيرهم.
- يرمي إلى إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة.
- يسعى إلى توسيع الحصة السوقية للمنظمة.
- لا يتركز في مستوى إداري معين دون غيره.
- لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به.

إلا أنه يمكن القول بأن هذه المصادر غالباً لا يتم الانتباه إليها بل يتم تجاهلها ومحاربتها في بعض الأحيان.

ففيما يتصل بعدم الانتباه إلى رأس المال الفكري فإنَّ ذلك يعود إلى انشغال المنظمات والمجتمعات بقضية البطالة باعتبارها قضية سياسية واجتماعية واقتصادية تؤثر بواقعها على جميع ممارسات المجتمع. إلى جانب انشغال المنظمات والمجتمعات عن موضوع رأس المال الفكري نجد أن هناك منظمات تقف بالمرصاد لهذه الفئة من المجتمع وذلك من خلال إيجاد ثقافة قائمة على الصراع والمنافسة الهدامة التي لا مكان فيها لمثل هؤلاء المبدعين.

وعليه يمكن القول ، أن القيمة الحقيقية لأية منظمة مهما كانت طبيعتها تكمن في رأسمالها الفكري ، وهو رأس المال الحقيقي للمنظمات والذي لا يضم كل العاملين في المنظمة، بل قيمة المعرفة والمهارات التي يمتلكها العاملون ما داموا يكونون الثروة للمنظمة ، وقوة سلعها أو خدماتها[23] .

ويشير ليم وداليمور (Lim,Dallimore) إلى أن الحقل المتخصص في تطوير وبناء نظم لقياس وتقويم رأس المال الفكري هو من الحقول البحثية التي تنمو وتتطور بصورة سريعة، غير أن هذا الحقل لم يكتمل ولم يتبلور بصورة متكاملة بعد ، ويؤكد الباحثان على أن قياس وتقويم رأس المال الفكري أصبح من القضايا ذات الأهمية الكبرى في المنظمات في ظل التغيرات الجوهرية والتحولات الهيكلية التي تشهدها البنى التحتية التقليدية للمنظمات، فقد أصبحت الأصول المعرفية تشكل بنية تحتية أساسية لنجاح المنظمات في القرن الحادي والعشرين[24] .

ويؤكد الباحثان (Huseman and Goodman) في دراسة أجريت على عينة من الشركات الأميركية (200 شركة من كبرى الشركات الأميركية) أن أكثر من 75 % من الشركات الأميركية تكرس كل إمكاناتها وجهودها من أجل أن تكون منظمات معرفة (Knowledge Organizations) وقد أصبحت هذه المنظمات تراعي المحددات التنظيمية التي تجعلها منظمات معرفة، ويتابع مديرو هذه المنظمات كل ما يكتب في الأدب النظري حول إدارة المعرفة ورأس المال الفكري[25] .

وبذلك تنقسم القيمة السوقية لمؤسسة ما إلى:

- رأس المال المالي.
- رأس المال الفكري (مجموعة المعارف في المؤسسة).

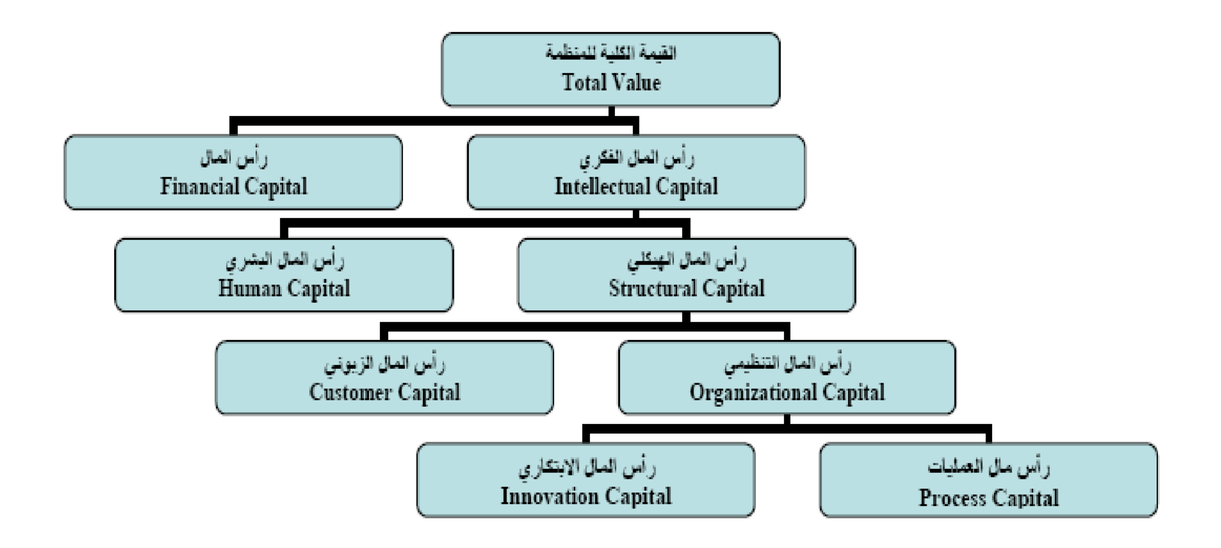
وحسب معايير الاتحاد الدولي للمحاسبين (1997) يضم رأس المال الفكري ثلاثة ملامح هي[26]:

- رأس المال البشري.
- رأس مال العلاقات «الزبائن، التسويق»..
- رأس المال التنظيمي.

ويمكن أن يتجزأ كل من الملامح الثلاثة إلى أجزاء أصغر لتشكيل هيكل من ثلاثة مستويات بل أكثر. وهكذا يضم رأس المال البشري: المهارات والحكم/ الإدارة الرشيدة والتوظيف والاستخدام والإعداد والتدريب وغير ذلك.

كما قدم الباحث Leif Advinsson (وهو مدير شركة Skandia للتأمين السويدية) نظام نموذج المستكشف لرأس المال الفكري (Navigator Model System of IC)، ووفقا لهذا النموذج، فقد جرى تقسيم رأس المال الفكري إلى رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، والشكل الآتي يوضح ذلك:

الشكل رقم 02: نموذج المستكشف لرأس المال الفكري



المصدر: يوسف أحمد أبو فارة،جاسر عبد الرزاق النسور، **مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه،** الملتقى العلمي الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ،. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف،28/27 نوفمبر 2007.

كما اقترح ادفينسون التقسيم التالي لرأس المال الفكري[27]:

- رأس المال البشري ويضم: الكفاءات والمعارف والمهارات والخبرات لدى الموظفين وأصحاب القرار في ا لمؤسسة؛

- رأس المال البنيوي ويضم: قدرة البنية على تحريك تطوير المبادرات من خلال الأخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة والاعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغيير؛

- رأس مال الزبائن ويضم: مجموع المعلومات حول الزبائن وعلاقاتهم مع المؤسسة: أصحاب القرار والعناوين والهياكل التنظيمية والشبكات؛

-رأس المال التنظيمي ويضم:مجموع الأدوات وتقنيات مجموعات العمل المعروفة والمستخدمة للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المؤسسة والموجهة قياسا إلى رأس المال البنيوي؛

- رأس مال التجديد ويضم: مجموع العناصر التي تسمح للمؤسسة بالتجديد مثل براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الاستثمار والمواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات؛

- رأس مال إجراءات العمل ويضم: مجموع الإجراءات المطبقة وسط المؤسسة التي تزيد جودة عملها وإنتاجيتها والمرتبطة بالمعلومات البنيوية أو غير البنيوية مثل شهادة المطابقة الأيزو وملائمة المعايير التطبيقية التي تزيد رأس مال إجراءات العمل التطبيقية في المؤسسة.

كما أجريت عدة دراسات منذ سنوات من قبل البنك الدولي ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والمفوضية الأوروبية وقادت إلى وضع معايير محاسبية لرأس المال الفكري المسمى حاليا رأس المال غير المادي، وبينت أنه يمكن أن يظهر رأس مال المعارف بالمؤسسة تحت شكل معارف معلنة ومعارف مضمرة ويمثل نظام المعلومات المعارف المعلنة بالمؤسسة ورأس المال الفكري يشكل معارف العاملين المضمرة.

وتتم محاسبة رأس المال غير المادي من خلال المعايير المحاسبية الجديدة، فمثلا تتمثل الأصول غير المادية الرئيسة المرتبطة بالمعايير المحاسبية الجديدة بالتالي:

- العلامات التجارية وقواعد المعطيات التي لها حماية قانونية؛
- براءات الاختراع والتقنيات المحمية؛
- مواقع وميادين الإنترنت؛
- دفاتر أوامر الطلبيات والعقود التجارية غير القابلة للفسخ ؛
- عقود الامتيازات والإعلانات وتقديم الخدمات؛
- نفقات البحث والتطوير منذ طلب المزايا الاقتصادية المستقبلية؛
- البرمجيات المكتسبة والمطورة داخليا .

وحدد توماس ستيوارت في كتابه (رأس المال الفكري :ثروة المنظمات) ثلاثة مواقع بالتحديد يتواجد فيها رأس المال الفكري في المؤسسة، الموقع الأول هو العاملون في المؤسسة والذين لديهم أفكار أو اقتراحات أو معلومات تقدم حلول فعالة ومبتكرة للعملاء، الموقع الثاني: هو نظام العمل الفعال والذي يتيح إمكانية ترجمة المعرفة إلى ممارسات واقعية ومفيدة للمؤسسة، فالمعرفة بدون تطبيق ليس لها أي جدوى أو أهمية، الموقع الثالث هو العملاء الذين لديهم القدرة على تقديم معلومات وأفكار للشركة تضعها في القمة [28] .

ثالثا: دور إدارة المعرفة في تنمية رأس المال الفكري

لقد وجدت الدول الغربية أن كل ما عندها وما عند غيرها من موارد ومصادر طاقة والثروات لا تعادل في قيمتها ما يملكه الإنسان في عقله وروحه من كنوز وثروات لا تنضب. وهنا التفتت هذه الدول إلى أن رأس المال الحقيقي هو رأس المال الفكري وليس رأس المال المادي والنقدي وعندها اندفعت هذه الدول لتعيد إنتاج جامعاتها لتخرج المزيد من العقول المفكرة وانتقلت الحروب من ساحات المعارك إلى ميادين الجامعات والمدارس والمختبرات والمعاهد العلمية. وأوفدت هذه الدول والجامعات مندوبيها وخبراءها ليجوبوا الأحياء الفقيرة في دول آسيا وإفريقيا ليس بحثا عن موارد طبيعية جديدة فهذا بالإمكان اكتشافه من خلال أقمارهم الصناعية ومركباتهم الفضائية وإنما بحثا عن المواهب الواعدة والعقول المبدعة. وهذا ما نراه الآن يحدث في الهند والصين ودول أخرى من خلال الاستثمارات الغربية، فالهند تتوقع في السنوات القليلة المقبلة أن يعود عليها ما يفوق الخمسين مليار دولار ثمنا لما تنتجه من أفكار وبرامج وتقنيات معلوماتية جديدة.

إن المعرفة لم تعد فقط أداة في عملية بناء وتنمية القدرات الأساسية في المؤسسات، بل أصبحت عنصرا من عناصر المنافسة ، بالنظر إلى أن المؤسسات الأكثر اعتمادا على المعرفة بدأت في التحول نحو امتلاك المزيد من الأصول غير الملموسة(رأس المال الفكري)، والتخلص من أعباء امتلاك الأصول الملموسة ، ففي تلك المؤسسات المتعلمة ذات المعرفة تزايد الاتجاه نحو التقليل من المباني والتجهيزات المكتبية، ومعدات النقل ، ومستلزمات التخزين مقابل التحول إلى تلك الأصول المجسدة في الأرقام ، و المعلومات، ومعرفة تختزن في الحاسبات وفي شبكة الإنترنت.

وفق هذا السياق يتبين لنا أن إدارة المعرفة عبارة عن وظيفة تسييرية ذات أهمية بالغة، فهي تتضمن التوجيه، والتنظيم، والتنسيق، ومراقبة الأنشطة والإجراءات الموجهة لتوزيع ، واستعمال، وخلق، وتكوين المعرفة ضمن حقل المؤسسة، وعليه فهي تحتاج إلى وجود تكنولوجيا تساعد على نشر ، وتخزين ، واستعمال، وتحويل المعارف في المؤسسة وسهولة الوصول إليها عند الحاجة، معرفة مجسدة في شكل رأس مال فكري وتجربة محصلة من طرف الأفراد أو الخبراء في مجال ما ، وبالتالي على المؤسسة تثمين معارفها إذا أرادت تنمية رأس مالها الفكري.

ولإدارة المعرفة ثمرات كثيرة تجنيها المؤسسات بتطبيقها لهذا المفهوم واعتماده منها[29] :

- تبسيط العمليات وخفض التكاليف والتخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية؛
- تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة؛
- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية؛

- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر؛
- تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات؛
- تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقتها بمثيلاتها.

وحتى تستثمر الشركة رأس مالها الفكري والمعرفي أفضل استثمار فمن المفترض أن تشجع عامليها وتحفزهم على تقديم أفكارهم وتسهل عملية تبادل المعلومات فيما بينهم من جهة وبينهم وبين الإدارة من جهة أخرى، وأن توفر لهؤلاء العاملين المناخ الذي يمكنهم من تقديم معلوماتهم وأفكارهم بحرية كاملة[30] .

لقد وفرت إدارة المعرفة الكثير من الفرص للمنظمات في المجتمعات المتقدمة لتحقيق تقدم تنافسي من خلال ابتكارها لتكنولوجيات جديدة، ووسائل إنتاج جديدة، و أساليب عمل جديدة ساهمت في تخفيض التكاليف و بالتالي زيادة الأرباح. و كل ذلك دفع إلى خلق ما يسمى بصناعة المعرفة (industry of knowledge)، التي أصبحت اليوم موضوع الساعة لقطاع الأعمال في المجتمعات
الأكثر تقدما.

ويبدو أن هذا التوجه قد صار أساسياً و ليس وقتياً أو ظرفياً، و خاصة بالنسبة للمنظمات المهنية الخدمية (مثل مؤسسات الاستشارات المالية و العلمية و التكنولوجية)، و يتضح ذلك من خلال[31]:

- إن جزءاً متعاظماً من الصناعات الخالقة للثروة هي صناعات معرفية. فالصناعة الإعلامية، و الصيدلانية، و التكنولوجيا المتقدمة "Hi Tech" (بضمنها الإنترنت) و الخدمات المهنية كلها استطاعت أن تنمو بسرعة تزيد عدة أضعاف عن الصناعات الأخرى؛
- هناك قيمة متزايدة لغير الملموس. فقيمة العديد من المنظمات كما تظهر من أسعار أسهمها هي عادة عشرة مرات بقدر قيمة ممتلكاتها الدفترية. و الفروق تعود في الأساس إلى الممتلكات غير الملموسة، مثل الاسم التجاري، و براءات الاختراع، و حقوق النشر، و المعرفة الفنية.

كما يمكن زيادة على ذلك العناصر التالية التي نراها مفيدة في الدور الذي يلعبه العنصر البشري الفكري وهي :

زيادة القدرة الإبداعية.

إبهار وجذب العملاء وتعزيز ولائهم.

تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المطورة، وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه.

خفض التكاليف وإمكان البيع بأسعار تنافسية.

تحسين الإنتاجية.

تعزيز القدرة التنافسية.

أن رأس المال الفكري يعتبر من أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين؛ لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم، فضلاً عن ابتكاراتهم المتلاحقة.

توظيف نظم قياسه التي أصبحت من أهم المؤشرات التي تعكس تطور الفكر الإداري، فهو يعد من أهم ممارسات المحاسبة الإدارية.

الحاجة إلى إعطاء جهود التنمية البشرية والتدريب مضموناً إستراتيجياً يلبي احتياجات تنمية طاقات الإبداع والتعلم المؤسسي في جانب ، وقيمة رأس المال المعرفي للمجتمع ومؤسساته في جانب آخر.

خاتمة:

يتبين لنا من خلال كل ما سبق ذكره أن رأس المال الحقيقي للمؤسسات في وقتنا الراهن هو رأس مالها الفكري الذي يمكنها من مواجهة المنافسة والحفاظ على مكانتها السوقية، ذلك أن رأس المال المادي لم يعد يمثل مشكلة بالنسبة للمؤسسات في ظل بدائل التمويل المتعددة التي أفرزتها أنظمة التمويل المعاصرة، والتحدي الوحيد يبقى في رأس المال الفكري وسبل تنميته، فالمعرفة هي الميزة التنافسية الأنسب لعصر المعرفة وهي الميزة الوحيدة التي يصعب تقليدها كما أن مدة حياتها أطول مقارنة بالمزايا الأخرى.

ولا يمكن الاستفادة من ميزة المعرفة إذا لم توفر المؤسسة نظاما جيدا لإدارة هذه المعرفة ونشرها بما يتيح تعميم الاستفادة منها، وتحيينها بشكل دوري.

وإذا نجحت المؤسسة في بناء هذا النظام فإنها ستضمن تنمية مستمرة لرأس مالها الفكري، فالمعارف المعلنة والضمنية التي تمتلكها المؤسسة لا يمكن الاستفادة منها في غياب هذا النظام.

الهوامش والمراجع

[1] الصباغ، عماد عبد الوهاب ، **علم المعلومات**، (عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2000)، ص 14.
[2] Graduate School of Business, University of Texas at Austin , **What is Knowledge Management**? www.bus.utexas.edu/ kman/answers. htm#whatkm, consulté le 14/06/2007.

[3] عبدالناصر فيصل نهار، **الإقتصاد المبني على المعرفة وفجوة التعليم**، على الموقع:
www.amanjordan.org/arabic_news/wmview.php?ArtID=14447 ، تاريخ التصفح 2007/11/15.

[4] عبد الرحمن تيشوري، **المعرفة وأهميتها وإدارتها**، على الموقع:http://www.ahewar.org تاريخ التصفح: 12 / 6 / 2006.

[5] www.plan.gouv.Fr.، تاريخ التصفح: 2007/11/10.

[6] مفهوم المعرفة، على الموقع: www.siironline.org/alabwab/alhoda-culture/019.html

[7] رزوقي نعيمة. **رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة**.إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة.وقائع المؤتمر الثالث عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (بيروت 29 أكتوبر،1 نوفمبر2002). تونس، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. 2003. ص.275.

[8] رزوقي نعيمة. مرجع سابق. ص. 277.

[9] Corrall Sheila, **Knowledge Management**; Are We in the Knowledge Management Business? www.rdg.ac.uk/libweb, consulté le 13/11/2007.

[10] Skyrme, David J. (1997) Knowledge Management: Making Sense of an Oxymoron. Management Insight, 2nd series, no 2 [Available at http://www.skyrme.com.insights/22km.htm].

[11] Graduate School of Business. Op. Cite
[12] Grey Denham. **Knowledge Management and Information Management: The Differences**. www.it-consultancy.com/ extern/sws/km-info.htm, consulté 11/07/2007.

[13] عماد الصباغ، **إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات**، النادي العربي للمعلومات، على الموقع: www.arabcin.net/arabic/5nadweh/pivot_3/knowledge_management.htm، تاريخ التصفح: 2007/12/15.
[14] نفس المرجع.
[15] عماد الصباغ، مرجع سابق..
[16] معهد الكويت للأبحاث العلمية، **تفعيل عناصر المعرفة لتحقيق الأهداف المرجوة منها**، على الموقع: www.kisr.edu.kw/webpages/km_newsletter/km-a-newsletter01.htm ، تاريخ التصفح: 2008/01/10.

[17] www.commentcamarche.net/entreprise/km.php3 , consulté le 10/12/2007

[18] ليث سعد الله حسين إبراهيم، **رأس المال المعرفي وتأثيره في تحسين جودة الخدمة التعليمية**، الملتقى العلمي الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية .، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف،28/27 نوفمبر 2007.

[19] ميرخان خالد حمد أمين ، **العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجه الاستراتيجي** : دراسة تحليلية لآراء عينة من مدري مجالس إدارة شركات القطاع الخاص في مدينة الموصل ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية، 2003، ص 25.

[20] ليث سعد الله حسين إبراهيم، مرجع سابق.

[21] يوسف بسام عبدالرحمن ، العلاقة **بين تقنية المعلومات والاتصالات ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الأداء المتميز** : دراسة تطبيقية في جامعة الموصل ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، 2002، ص 38.

[22] محمد مرعي مرعي، **إدارة رأس المال الفكري في المؤسسات وكيفية تقييمه**، البنك المركزي السوري: www.banquecentrale.gov.sy/Archive/archive-ar/archive2007/news30-5/news-ar/news16-ar.htm، تاريخ التصفح 2007/05/30.

[23] عبيد نغم حسين نعمة ، **أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء المنظمي**: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد، 2000،

ص 10.

[24] يوسف أحمد أبو فارة،جاسر عبد الرزاق النسور، **مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه**، الملتقى العلمي الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية .، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف،28/27 نوفمبر 2007.

[25] يوسف أحمد أبو فارة،جاسر عبد الرزاق النسور، **مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه**، الملتقى العلمي الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية .، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف،28/27 نوفمبر 2007.

[26] محمد مرعي مرعي، **إدارة رأس المال الفكري في المؤسسات وكيفية تقييمه**، البنك المركزي السوري: www.banquecentrale.gov.sy/Archive/archive-ar/archive2007/news30-5/news-ar/news16-ar.htm، تاريخ التصفح 2007/05/30.

[27] محمد مرعي مرعي، مرجع سابق.

[28] صالح الرشيد ، **إدارة المعرفة..طريق التفوق**، على الموقع:

http://www.mutair.ws/vb/showthread.php?t=3068 ، تاريخ التصفح: 2007/12/11.

[29] أبو عاصم ، **إدارة المعرفة**، على الموقع: www.qaaaf.org/Articles/?ID=152&p=1&s=0، تاريخ التصفح: 2007/12/15.

[30] نفس المرجع.

[31] Skyrme David, **Knowledge Management: Making It Work**, www.skyrme.com/pubs/lawlib99.htm, consulté le 10/11/2007.